

上海市浦东新区惠南镇人民政府

惠府〔2023〕99号

关于印发《惠南镇常见热线工单处置职责清单》的通知

各镇管社区，各村、居，各镇属事业单位，机关各部门：

为进一步抓准、抓好、抓实 2023 年度惠南镇城市管理精细化工作，提高热线工单处置效率，根据《关于加强浦东新区城市运行综合管理体系（街道、镇）标准化建设的指导意见》（浦城运〔2023〕1号）要求及“6.16”镇长办公会议精神，结合惠南镇工作实际，最终确定惠南镇热线工单处置职责清单，请各处置单位遵照执行。

特此通知。

附件：《惠南镇常见热线工单处置职责清单》

上海市浦东新区惠南镇人民政府

2023 年 7 月 3 日

惠南镇人民政府党政办公室

2023 年 8 月 1 日印发

附件：

惠南镇常见热线工单处置职责清单

序号	类别	名称	主办单位	协办单位	备注
1	违章搭建	新增违章	各社区（联勤联动站）	城建中心（房管办）	其他单位根据职责需要判定
2		新增构筑物	各社区（联勤联动站）	城建中心（房管办）	
3		存量“五违”	五违办		
4		违法用地	五违办		
5		占压三类管道（燃气管道）	规建办	安监、城管中队	
6		占压三类管道（危化气管道）	安监		
7		占压三类管道（石油管道）	城管中队		
8		废品收购点（有证）	经发办	各社区	
9		不规范畜禽养殖场	农发办	各社区、各村居委	
10		影响重大工程建设“五违”	五违办	各社区、城管中队	
11		农民建房长高长胖	各村居委	城建中心	
12		土地违规种养（先派给村里调解）	各社区（联勤联动站）	各村居委	如土地有所属权，应告知所属单位进行处置
13		擅自改变土地用途（先派给村里调解）	五违办	各社区、村居	村居先行核实，如改变，由五违办处置，无改变，由村居处置
14	噪音、环境污染	社会生活噪音（小区外）	派出所	各社区（联勤联动站）、各村居委	广场舞、露天卡拉OK
15		小区内生活噪音	各村居委	派出所、城建中心（房管办）	
16		小区内装修噪音	各村居委	派出所、城建中心（房管办）	
17		商铺外置扩音器噪音	派出所	各社区（联勤联动站）、各村居委	
18		工地夜间施工噪音	各社区（联勤联动站）	规建办	
19		企业噪音扰民	各社区（联勤联动站）	城管中队	

20		企业环境污染、异味、扬尘	各社区（联勤联动站）	城管中队	
21		垃圾清运车噪音	城运办		
22		烧水炉整治	各社区（联勤联动站）		
23		道路扬尘（小区外）	各社区（联勤联动站）	城运办	
24		道路扬尘（工地内）	各社区（联勤联动站）	规建办	
25	小区管理（业主入住后产生的房屋问题由房管办处理，建造房屋初期所产生的质量问题退至建交委处理）	小区毁绿占绿、违规种养	各村居委	各社区（联勤联动站）、城建中心（房管办）	
26		小区配套设施维护	各村居委		
27		小区破墙开门、搭建	各社区（联勤联动站）	各村居委、城建中心（房管办）	
28		改变房屋结构（敲承重墙）	各社区（联勤联动站）	各村居委、城建中心（房管办）	
29		涉及垃圾房改造后产生的问题	城运办	各村居委、城建中心（房管办）	
30		涉及四分类垃圾清运	城运办	各村居委、城建中心（房管办）	
31		涉及垃圾分类宣传	各村居委		
32		涉及垃圾房点位、改造前问题	各村居委		
33		小区地锁安装	各村居委	各社区（联勤联动站）、城建中心（房管办）	
34		群租现象	平安办	城管中队、派出所	平安办牵头，村居委认定，城管执法
35		小区停车管理	各村居委	城建中心（房管办）	
36		占用公共通道	各村居委	各社区（联勤联动站）、城建中心（房管办）	
37		占用消防安全通道	派出所	安监、各村居委	
38		商业用房、商住物业管理	各村居委	各社区	
39		无物业小区	各村居委	各社区、城建中心（房管办）	

40	小区管理 (业主入住后产生的房屋问题由房管办处理,建造房屋初期所产生的质量问题退至建交委处理)	餐饮店油烟扰民	各社区(联勤联动站)	规建办	
41		擅自改变房屋使用性质	各村居委	派出所、各社区(联勤联动站)、城建中心(房管办)	居改非、改变房屋原始设计
42		开发商交房后产权问题及政策咨询	规建办		
43		棋牌室	派出所		
44		小区绿化修剪	各村居委		
45		小区电瓶车充电桩和停车棚申请、建造、管理	各村居委、安监	各社区	物业自己安装的由居委主办; 民乐大居安装的由民乐社区主; 安监安装的由安监主办
46		公共下水道堵塞	各村居委	城建中心(房管办)	
47		小区电梯加装	各村居委	城建中心(房管办)	
48		小区主要出入口消防通道占用	派出所	城建中心(房管办)	
49		小区内违规饲养动物(鸽子等)	各村居委	各社区(联勤联动站)	
50		业委会日常运作	报备过—城建中心(房办);未报备—各村居委		
51	小区管理 (业主入住后产生的房屋问题由房管办处理,建造房屋初期所产生的质量问题退至建交委处理)	业委会组建、换届选举申请	各村居委	城建中心(房管办)	
52		流浪猫	各村居委		参考《中华人民共和国动物防疫法》
53		流浪狗	派出所		
54		小区业主大会及业委会运作咨询	城建中心(房办)		
55		物业公司规范化运行咨询	城建中心(房办)		
56		物业公司规范化选聘咨询	城建中心(房办)		
57		维修资金、公共收益使用咨询	城建中心(房办)		
58		露天焚烧	各社区(联勤联动站)	各村居	

59	街面秩序	道路地锁安装	各村居委、各社区（联勤联动站）	城管中队	小区红线内——物业； 商业物业和小区同一个物业——物业； 以上均不是——社区
60		占道无证摆摊、卖艺	各社区（联勤联动站）	派出所	
61		擅自占用公共道路、堆物	各村居委、各社区（联勤联动站）	城管中队	小区红线内——物业； 商业物业和小区同一个物业——物业； 以上均不是——社区
62		商铺占用公共区域私设停车位	各社区（联勤联动站）		
63		16号线地铁(惠南站)附近的非机动车停车场外管理	文源社区/民乐社区	各社区(联勤联动站)	
64		16号线地铁(惠南站)附近的非机动车停车场内管理	城运办	彩虹公司	
65		16号线地铁（惠南东站）附近的非机动车停车场内管理	黄路社区		
66		机动车在道路上乱停放	公安		
67		非机动车乱停放	各社区	各社区（联勤联动站）	在盲道上，退区域运（交警）
68		镇级道路无证掘路	各社区（联勤联动站）		
69		流浪乞讨	社区受理中心	派出所	
70		租赁车相关事宜	城管中队		
71		农村地区乱设摊	各社区（联勤联动站）	各村居	
72	市容环卫	跨门经营	各社区（联勤联动站）		
73		暴露垃圾（村）	各村居委	各社区	
74		暴露垃圾（小区内）	各村居委		
75		暴露垃圾（道路）	城运办（道路保洁公司）	各社区	
76		暴露垃圾（镇管土地）	已移交农投公司—农投公司； 未移交—各社区		按土地性质分
77		镇管道路保洁道路清洁	城运办		
78		镇管道路市政设施、绿化养护等问题	城运办（市政养护）		

79	市容环卫	小区物业红线外与道路间地区暴露垃圾、市政设施、绿化养护等问题	民乐社区、文源社区—城运办；其他社区—各社区		23.9.1 后纳入一体化养护
80		企业围墙外至道路间地区暴露垃圾、市政设施、绿化养护等问题	原工业园区—园中服务站；有路名（已移交）—城运办；有路名（未移交）—规建办；无路名、规划、备建地块—各社区		
81		商业综合体物业红线外未落实养护地区暴露垃圾、市政设施、绿化养护等问题	各社区		
82		无证处置渣土	各社区（联勤联动站）		
83	市容环卫	乱设户外设施	各社区（联勤联动站）	城管中队	
84		乱拉横幅	各社区（联勤联动站）		
85		废弃车辆	派出所		
86		文明施工安全措施不落实	各社区（联勤联动站）		按照道路管辖、施工主题进行区分
87		道路遗撒（车辆运输过程中导致散落）	各社区（联勤联动站）	城管中队、城运办	
88		街头散发小广告或宣传	各社区（联勤联动站）	城管中队	
89		街头小广告查处执法	各社区（联勤联动站）		
90		三乱处置（乱张贴、乱涂写、乱晾晒）	城运办		现监督员在做
91		动物尸体处置	经发中心	各村居委	
92	小区改造	旧住房整治涉及问题	规建办	各村居委	
93		二次供水改造	规建办	自来水公司、各村居	
94		天然气配套涉及问题	规建办	天然气公司、各村居	
95	农村管理	申请建房、翻建、扩建	城建中心（房办）	各村居委	
96		申请建房、翻建、扩建（违章的）	各村居委	各社区（联勤联动站）	村居发现上报、联勤联动站执法处置
97		农民建房管理	城建中心（房办）		

98		已征收土地的后续问题	动迁安置办		
99		禽畜疫情	经发中心	各村居委	
100		农民自建房出租	各村居委	平安办、各社区、城建中心、城管中队、派出所、安监	
101	农村管理	农民自建房区域道路破损、井盖等市政设施	城运办		无养护单位，由村居申请托底处置
102		邻里纠纷	各村居委		
103		占用公共道路堆物	各村居委		
104		农田偷倒垃圾	各村居委	城管中队	
105		农田焚烧秸秆	各村居委	城管中队	
106		农业方面相关问题	农发办		
107		新农村建设后遗留问题	城运办	农发办、各村居委	
108		农村违规饲养鸽子等	各村居委	各社区（联勤联动站）	
109		农村违规饲养蜜蜂等	农发办	各村居委	
110		一支黄花	农发办		镇区道路由养护单位负责，无主体单位由社区托底
111	市政管理	道路施工(未移交)	规建办	施工单位	按照道路管辖进行分别
112		道路施工(已移交)	城运办		
113		开发规划区域的政策咨询	规建办		
114		建设规划咨询	规建办		
115		涉及重大工程进行过程中产生的问题（镇级）	城建中心（房办）		
116		建设规划咨询	规建办		
117		规划在建道路红绿灯安装	规建办		
118		已建成投入使用道路红绿灯安装	平安办		

119	市政管理	道路损坏（镇级、农村公路）	镇级道路—城运办； 农村公路—规建办； 村级、不在农村公路范围内的—各村居委； 未移交—规建办	未移交—施工单位	按照道路管辖进行分别
120		道路路灯(8位路灯编号)	区路灯管理中心		
121		道路路灯(5位路灯编号)	城运办、养护单位		镇管道路城运办、村居道路转宏南养护、未移交转施工方处置
122		雨污水改造	工程期、报修期内—城运办；后续问题—城建中心（房管办）		
123		新停车场的规划	规建办		
124		区管绿化	城道三所		
125		镇管绿化	城运办		未移交的给建设方
126		污水冒溢、粪便冒溢（镇里养护的污水管网）	城运办		
127	市政管理	（镇级道路）道路划线问题（停车位、网格线、专项标志）	城运办		
128		（区级道路）道路划线问题（停车位、网格线、专项标志）	规建办		由规建办进行申请
129		16号线惠南东地铁站非机动车停车场	城运办		领导指定派单
130		小黄狗维护	城运办		城运办推进项目
131		无人纳管区域市政设施维护	城运办		
132		无人纳管区域保绿保洁	城运办		
133		无人纳管架空线、电线杆斜拉线套管	农村地区—城运办； 镇区：规建办		
134	房屋质量	小区房屋自然开裂、下沉	城建中心（房办）	建交委	
135		工程建设导致房屋开裂、下沉	施工主体管理部门	各村居委	

136		房屋质量问题	建交委		
137		开发商房屋问题（工业园区）	金桥集团	建交委	
138	动迁问题	动迁政策咨询	动迁安置办		
139		东城动迁问题	新投公司	建交委	
140		动迁安置房与原公示规划不符	规建办	新投公司、动迁公司	
141		历史遗留矛盾	动迁安置办	新投公司	
142		大居内动迁后遗留问题	动迁安置办	民乐社区	
143		居内动迁时遗留问题（杨浦区）	杨浦区		
144		河道保洁（镇管河道）	城运办		
145	河道整治	河道两边红线范围内绿化养护、保洁（镇管河道）	城运办		按设施量范围
146		河道保洁（村无名河道，不在镇管河道内）	各村居委		
147		河道填埋	各社区（联勤联动站）	各村居委	
148		河道填埋后搭建	各社区（联勤联动站）		
149		河道生活污水排放	各社区（联勤联动站）	各村居委	
150		村级河道黑臭	城运办		
151		河道淤泥	城运办		
152		河道企业排放	规建办		
153		镇级河道渔网整治	经发中心		
154	河道整治	河道保洁（农业园区）	农业园区		
155		河道、河坡暴露垃圾	城运办		
156	劳动纠纷	欠薪等各类劳务费用	社区受理中心		
157		劳动关系协调	社区受理中心		
158	人口办理	人户分离	社区受理中心		
159		居住证办理	社区受理中心	各村居委	
160	教育事业	私立、民办幼儿园、教育机构	社建办		

161		无证看护点、无证教育机构	社建办	平安办、市场监管所、安监、各社区	
162	社会福利	民政殡葬	社建办		
163		爱心早餐车申请	商务委		
164		大学奖学金政策咨询	社建办		
165		老人就餐点	社建办		
166		长护险申请受理	社区受理中心		
167		长护险评估时间咨询	市医保局		
168		跨区就业额补贴	社区受理中心		
169		残联	社建办		
170	市场管理	农贸、农副、建材、花鸟市场等建设、服务、管理	经发办		
171		三合一场所管理	派出所	安监	
172	市场监管	无证废品收购点	各社区（联勤联动站）	经发办	
173		非法宣传保健品、销售假药	市场监管所	派出所、卫监所（区级）、城管中队	
174		地下加工食品	经发办	派出所、惠南城中队	
175		无证职介所	区人力资源和社会保障局		
176		违规交易宰杀活禽（有证）	经发办	市场监管所	
177		违规交易宰杀活禽（无证）	各社区（联勤联动站）	市场监管所	
178		无证经营网吧和游戏厅	平安办		
179	文化监管	网吧、娱乐场所等监管	平安办		
180	汽车运营管理	出租车、网约车、黑车各种问题	城管中队		
181	停车场管理	无证停车场管理与整治	各社区	各社区（联勤联动站）、市场监管所	
182		停车场收费管理	有证—市场监管所；有执照无收费备案—城管中队		
183	治安维稳	街面“黄赌毒”	派出所		

184		打架斗殴	派出所		
185		非法宣传煽动	派出所		
186		人员非正常聚集	派出所		
187		强讨恶要	派出所		
188		生产、经营、储存危险化学品	安监		
189		普通地下室内外结构破坏（居民小区）	城建中心（房办）		小区公用民防工程退区建交委
190		在民防工程口部外环境与设备设施（居民小区）	城建中心（房办）		小区公用民防工程退区建交委
191	地下空间管理	影响民防工程使用安全和效能	武装部		
192		民防工程口部外环境	武装部		
193		防台防汛设施设备	武装部		
194		存放易燃易爆品	武装部		
195		住宿人员超标	武装部		
196		使用明火	武装部		
197		菜市场、四大商圈（世纪联华、乐购、欧尚、禹州）	经发办		
198		商铺防疫（路长制范围内）	各社区（联勤联动站）	各社区	
199		酒店防疫	平安办		
200		工业园区防疫	各村居委		
201	疫情防控类	镇区生产企业防疫	安监		
202		面向社会核酸采样点	社建办		
203		小区内核酸采样点	各村居委		
204		隔离防控政策	社建办		
205		居家隔离政策	各村居委		
206	纪律作风	各村居委居书记、工作人员	各社区		

防疫政策类工单，除这几种情况，其余均由社建办兜底

207		机关、事业单位工作人员	所在单位		
208		机关、事业单位公职人员	退区平台		
209	科室工作职责	机关党务、行政事务；统筹落实区域发展重大决策和建设规划；信息化、资产管理、应急值守等职责	党政办公室		对工作职责模糊、存在推诿工单派单指向
210		镇级党建、干部、宣传、统战工作；基层党建责任转质、区域化党建等；党政领导班子、公务员、事业单位、村居班子、社区工作者队伍建设及机构编制管理；老干部工作；精神文明建设建设等	党群工作办公室		
211		经济发展、安商稳商、企业服务、食品安全；协同做好企业信息统计调查，开展创业服务、农村集体“三资”管理	经济发展办公室		
212		村镇规划建设、市政建设、环境保护、房屋征收、土地减量等；配合做好与辖区相关的市、区重大工程项目的协调推进	规划建设和生态环境办公室		
213	科室工作职责	村居委员会的社区建设和村居委民共治自治的指导推进；加强对业委会、物业公司及其他社会组织的指导和监督等职责；公共服务设施建设规划；社区公共服务、就业促进、社会保障、社会救助、社区医疗卫生和合作医疗、养老为老亢、教育、科普、计划生育、青少年保护、退役军人服务	社会建设和社会事业发展办公室		对工作职责模糊、存在推诿工单派单指向
214		社会治安综合管理、平安建设；处理群众来信来访；人口管理	平安建设办公室		

215		市容环境卫生、绿化、水务河道等城市管理工作的组织领导和综合协调；牵头镇城市运行综合管理平台的建设和协调，对区域内有关专业执法工作组织开展群众监督和社会监督	城镇运行管理办公室		
216		“三农”工作、乡村振兴	农业农村发展办公室		
217		区委办、区府办、区应急管理局（区总值班室）	党政办公室		
218		区委组织部、区委宣传部、区委统战部、区人社局（人事工作）、区侨联	党群工作办公室		
219	科室职责（按科室工作职能对应区级机关）	区商务委、区发改委、区市场监管局、区知识产权局；税务、市场监管等单位	经济发展办公室		退区平台不认可，街镇兜底，需自行联系区级单位的工单派单指向
220		区规划资源局、区生态环境局（生态环境保护等）、区建交委（业委会和物业公司指导除外）；规土所、公路所、公交、电信、供电、工期、供水、气象等单位	规划建设和生态环境办公室		
221	科室职责（按科室工作职能对应区级机关）	区地区工委、区教育局、区民政局、区人社局（人事工作除外）、区建交委（业委会和物业公司指导）、区农业农村委（村委会建设）、区卫生健康委、区科协、区残联、区红十字会、区卫监所；镇域内教育机构、卫生医疗机构	社会建设和社会事业发展办公室		退区平台不认可，街镇兜底，需自行联系区级单位的工单派单指向

222		区委政法委、区信访办、区公安分局、辖区所属派出所	平安建设办公室		
223		区生态环境局（绿化、市容、水务等）、区应急管理局（区城运中心）、区城管执法局；城道所、河道所等单位	城镇运行管理办公室		
224		区农业农村委（村委会建设除外）	农业农村发展办公室		
225		驻区部队、消防等单位	武装部		

备注：1. 除以上责任清单外，其余不可界定的工单，按“首问原则”、“属地原则”、“兜底原则”、“指定原则”由社区处置。

2. 其他不在本职责清单内工单，由社区牵头处置。

3. 按《关于印发〈惠南镇住宅小区物业服务以奖代补考核奖励实施方案（试行）〉的通知》惠府〔2023〕38号，部分原城建中心（房管办）工作职责转到各村居委负责。